

**DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS N° 1 D'OPTION CONSOMMATEURS (OC) À
HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION (HQD)**

**DEMANDE D'ÉTABLISSEMENT DES TARIFS D'ÉLECTRICITÉ À COMPTER DU
1^{ER} AVRIL 2012**

R-3776-2011

COÛT DE DISTRIBUTION ET SERVICES À LA CLIENTIÈLE

- 1. Référence :**
- i) Pièce B-0021, HQD4, D1, p. 4 et 5;
 - ii) Pièce B-0025, HQD7, D1.

Préambule :

Au tableau 2 de la référence i), les charges associées à « *Services professionnels* » se chiffrent à 42.6 M\$, soit 51% de plus que l'année historique de 2010 et 15% de plus que l'année de base. Le montant associé à cette année de base se situe à 37.2 M\$, soit une hausse de 95% par rapport au montant accordé par la Régie dans D-2011-028.

Dans ce même tableau à la référence i), les charges associées à la rubrique « *Innovation technologique* » sont de 20.4 M\$, soit une croissance de 33% par rapport à l'année historique et de 27% par rapport à l'année de base.

Finalement, toujours au même tableau de la référence i), les charges associées à « *Ressources humaines* » sont de 79.3 M\$, soit une croissance de 12% par rapport à l'année historique et de 9% par rapport à l'année de base. Les charges pour l'année de base se chiffrent à 72.9 M\$, en hausse de 22% par rapport au montant accordé par la Régie dans D-2011-028.

Demande :

- 1.1. Veuillez justifier la croissance des coûts de 51% de l'année témoin par rapport à l'année historique et de 15% par rapport à l'année de base pour la rubrique « *Services professionnels* ».
- 1.2. Toujours pour la rubrique « *Services professionnels* », veuillez expliquer la hausse de 95% des charges de l'année de base par rapport au montant accordé par la Régie dans D-2011-028.

- 1.3. Veuillez justifier la croissance de 33% par rapport à l'année historique et de 27% par rapport à l'année de base de la rubrique « *Innovation technologique* » pour l'année témoin.
- 1.4. Veuillez justifier la croissance de 12% par rapport à l'année historique et de 9% par rapport à l'année de base de la rubrique « *Ressources humaines* » pour l'année témoin.
- 1.5. Pour la rubrique « *Ressources humaines* », veuillez expliquer la hausse de 22% des charges de l'année de base par rapport au montant accordé par la Régie dans D-2011-028.

- 2. Référence :**
- i) **Pièce B-0026, HQD7, D2, p. 5 et 6;**
 - ii) **Pièce B-0026, HQD7, D2, p. 7-9.**

Demande :

- 2.1. À la référence i), veuillez justifier la croissance annuelle de 3,0% de l'indicateur « *Coût total SALC (\$) par abonnement* », soit le taux de croissance excluant les frais reportés associés au projet Optimisation des systèmes clientèles (OSC).
- 2.2. En référence ii), veuillez justifier l'augmentation du délai moyen de réponse téléphonique pour les clients résidentiels. Veuillez élaborer sur vos propos à la page 9 de la référence ii) concernant l'atteinte de meilleurs résultats « *grâce à une plus grande utilisation des libres-services par les clients ?* ».

CONVENTIONS, MÉTHODES ET PRATIQUES COMPTABLES

- 3. Référence :**
- i) **Pièce B-0018, HQD3, D2, p. 9 et 10, tableau 2.**

Préambule :

À la lecture du tableau 2 de la référence (i), OC constate la présence de grands écarts entre la durée de vie estimée initialement et celle révisée au courant de l'année 2010 pour les immobilisations corporelles. Ces écarts sont particulièrement importants pour les catégories *Superstructure* (35 ans) et *Appareil de levage* (35 ans).

Demande :

- 3.1. Qu'est-ce qui explique les écarts présents au tableau 2 de la référence i) ?
- 3.2. Suite aux révisions effectuées et à la lumière de la présence de ces écarts de durée de vie, le Distributeur a-t-il entrepris de réviser ses méthodes d'estimation des durées de vie de ses immobilisations corporelles ?

**PARAMÈTRES DU MODÈLE D'ÉTABLISSEMENT DES CHARGES
D'EXPLOITATION**

- 4. Références :**
- i) **D-2011-028, R-3740-2010, p. 78;**
 - ii) **Pièce B-0025, HQD7, D1, Annexe C.**

Préambule :

Lors du dernier dossier tarifaire (R-3740-2010), la Régie demandait au Distributeur dans sa décision D-2011-028 de « *présenter une analyse sur un mode d'établissement plus raffiné du facteur de croissance des activités liées aux nouveaux abonnements lors du prochain dossier tarifaire* ».

Faisant suite à cette demande, le Distributeur justifie à la référence ii) ce pourquoi il n'envisage pas de modifications à son modèle d'établissement des charges d'exploitation sans toutefois présenter d'analyse plus raffinée.

Demande :

- 4.1. En référence ii), le Distributeur mentionne que « *sur cette nouvelle base d'abonnements, une analyse succincte des charges montre qu'il n'y a pas de frais qui demeureront fixes* ». Veuillez déposer et présenter cette analyse.
- 4.2. À la référence ii), le Distributeur indique qu'il « *est d'avis que pour mieux apprécier la sensibilité des charges d'exploitation, il suffit de considérer une base d'abonnement qui passerait de 4 à 5 millions d'abonnés, soit 25 % de plus que la base actuelle* ». Le Distributeur a-t-il effectué des analyses faisant l'hypothèse de taux de croissance plus faibles que 25 % ? Si oui, veuillez les déposer.
- 4.3. Selon les analyses menées par le Distributeur, à partir de quel taux de croissance de la base d'abonnements les frais cessent-ils d'être fixes ?

PGEE

- 5. Références :**
- i) Pièce B-0044, HQD8, D8, page 15, tableau 4.1;
 - ii) Pièce B-0044, HQD8, D8, page 20-23;
 - iii) Pièces B-0045, HQD8, D8, page 13;
 - iv) http://www.crtc.gc.ca/fra/info_sht/bdt14.htm.

Préambule :

Trois nouveaux programmes sont présentés dans le volet résidentiel du programme *Mieux Consommer*, soient « *Pompes à deux vitesses* », « *Décodeurs efficaces* » et « *Autres produits* » pour des impacts énergétiques respectifs de 6.2 GWh, 3.8 GWh et 2.2 GWh.

Demande :

- 5.1. Veuillez fournir les coûts associés à chacun des trois nouveaux programmes.
- 5.2. En référence ii) sous la rubrique « *Pompes à deux vitesses* », le Distributeur mentionne qu'il « *souhaite toutefois compléter des analyses techniques sur cette technologie avant d'en faire la promotion à grande échelle en 2012* ». Le Distributeur est-il en mesure de fournir des résultats préliminaires de ces analyses techniques ? Si oui, veuillez les déposer.
- 5.3. À la référence ii) sous la rubrique « *Produits électroniques* », le Distributeur nous informe que « *compte tenu de l'évolution rapide des technologies et des difficultés techniques rencontrées, le Distributeur poursuit ses travaux pour s'assurer que son intervention génèrerait des gains énergétiques suffisants* ». Veuillez fournir les résultats de ses travaux et élaborer sur l'état de l'avancement de ceux-ci.
- 5.4. Comme l'indique la référence iv), les stations de télévision canadiennes sont passées au signal numérique le 31 août dernier. En présumant que certains consommateurs ont déjà fait l'achat d'un décodeur, le Distributeur juge-t-il toujours pouvoir atteindre son objectif de 100 000 décodeurs présenté en référence iii)? Si oui, comment pense-t-il y parvenir ?
- 5.5. À la référence ii) sous la rubrique « *Autres produits* », le Distributeur indique qu'il « *travaille actuellement à la qualification de nouvelles opportunités* ». Veuillez faire état de l'avancement de ces travaux. Le Distributeur envisage-t-il d'autres opportunités que les aérateurs de robinet d'eau chaude et les clapets anti-retour pour sècheuses ?

5.6. Compte tenu du faible impact énergétique des trois nouveaux volets du programme *Mieux Consommer*, le Distributeur travaille-t-il à préparer une nouvelle stratégie d'efficacité énergétique pour le marché résidentiel ?

COMPTEURS CROISÉS

6. Références : **i) Pièce B-0051, HQD11, D2.**

Préambule :

En page 10 de la référence i), le Distributeur « *demande que lors de situations de compteurs croisés dont les titulaires impliqués en débit et en crédit sont des clients liés, le Distributeur procède à la mise à jour des données de facturation sans apporter les corrections monétaires pour les périodes antérieures à l'avis.* »

À la page 11 de la référence i), le Distributeur indique que « *sur la base des cas traités depuis le début de l'année, le Distributeur estime que la valeur monétaire annuelle reliée aux compteurs croisés est de l'ordre de 1,2 M\$. Ainsi, sur la base de l'hypothèse de l'application des modalités proposées, l'écart entre les crédits qui seraient remboursés par le Distributeur et les réclamations qui seraient payées par les clients est estimé à environ 315 000 \$, soit un peu plus de 70 % de la valeur des crédits remboursés. Le traitement des cas de compteurs croisés serait cependant simplifié, ce qui devrait se refléter par une légère réduction des coûts de traitement.* »

Demande :

- 6.1. À partir du nombre de cas de compteurs croisés présentés à la page 8 de la référence i), veuillez indiquer la fréquence des cas où les clients sont liés.
- 6.2. Pour les années 2008 à 2010, à combien le Distributeur évalue-t-il le coût net annuel des cas de compteurs croisés ?
- 6.3. De ce coût net annuel, veuillez indiquer, pour les années 2008 à 2010, le montant associé aux cas où les clients sont liés.
- 6.4. Suite à l'introduction des modifications relatives aux compteurs croisés, à combien le Distributeur évalue-t-il les gains nets de ces modifications? Quelle fraction de ces gains proviendra des cas où les clients sont liés.